




RELATÓRIO
DE AVALIAÇÃO DA
SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES
2014

Câmara Municipal de
Miranda do Douro

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	2
2. A IMPORTANCIA DE MEDIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	2
3. OBJECTIVOS	2
4. METODOLOGIA	2
5. ANÁLISE	3
5.1. CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO	3
5.2. QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES	4
5.3. CORTESIA E IGUALDADE NO AATENDIMENTO	4
5.4. ATENDIMENTO ÀS QUEIXAS	5
5.5. CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DE APOIO TÉCNICO	5
5.6. RAPIDEZ NO ATENDIMENTO	6
5.7. RAPIDEZ NA RESPOSTA	6
5.8. ESCLARECIMENTO DE ASPECTOS TÉCNICOS OU LEGAIS	7
5.9. QUALIDADE NO ATENDIMENTO	7
5.10. SIMPLIFICAÇÃO DOS REQUERIMENTOS	8
5.11. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	8
5.12. SATISFAÇÃO GLOBAL COM O DESEMPENHO DOS SERVIÇOS	9
6. CONCLUSÕES FINAIS	10
7. RECOMENDAÇÕES	10

	GESTÃO, PLANEAMENTO E CONTROLO	Código: PG.01-IM.05.00
	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIOS	

INTRODUÇÃO

Os inquéritos de avaliação da satisfação dos clientes/utentes foram colocados em circulação de Agosto a Novembro/2014, tendo-se obtido um total de 50 respostas.

O presente relatório pretende efectuar o tratamento dos dados, de forma a serem encetadas as ações de melhoria deles decorrentes.

1. A IMPORTÂNCIA DE MEDIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

O foco no cliente é um princípio da norma ISO 9001. A medição de satisfação dos clientes é um requisito explícito no ponto 8.2.1. Ele recomenda:

“... a organização deve monitorizar a informação relativa à percepção do cliente quanto à organização ter ido ao encontro dos seus requisitos. Os métodos para obtenção e uso dessa informação devem ser determinados.”

Ainda no âmbito da ISO 9001, a medição da satisfação dos clientes, é, também, uma das entradas para a revisão pela gestão (requisito 5.6.2), denominada de “retorno da informação do cliente”. O retorno da informação do cliente é, assim, um elemento importante na análise crítica efectuada pela Gestão de Topo, indo ao encontro da melhoria contínua.

2. OBJECTIVOS

O Inquérito teve como objectivos:


- a) Conhecer o grau de satisfação dos clientes;
- b) Recolher oportunidades de melhoria;
- c) Introduzir melhorias nos processos de trabalho, de forma a aumentar o grau de satisfação dos clientes.

3. METODOLOGIA

O Questionário de Satisfação dos Cidadãos, está em aplicação desde Agosto/2014 e versou um conjunto de temáticas relativas ao modo como o cidadão/cliente percepciona o serviço, de modo a aferir o seu grau de satisfação.

A recolha do questionário foi efectuada, na sua maioria, pelos Leitores de Consumo de Água, os quais percorrem o concelho na sua generalidade. Existe, ainda, um caixa de sugestões/questionários nos diversos edifícios dos serviços municipais, para os clientes colocarem os questionários preenchidos. Por outro lado, é ainda disponibilizado o questionário on-line no site do Município.

Elaborado: António Picotês / Artur Nunes Data: 29.12.2014	Aprovado: Artur Nunes Data: 30.12.2014	Página 2 de 10
--	---	----------------

	GESTÃO, PLANEAMENTO E CONTROLO	Código: PG.01-IM.05.00
	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES	

O questionário teve natureza confidencial, possuindo apenas um campo para caracterização sócio-demográfica dos inquiridos.

A escala aplicada foi de 1 a 5, sendo o nível 1 correspondente ao nível “Muito Mau”, 2 “A Melhorar”, 3 “Aceitável”, 4 “Bom” e 5 “Muito Bom”.

4. ANÁLISE

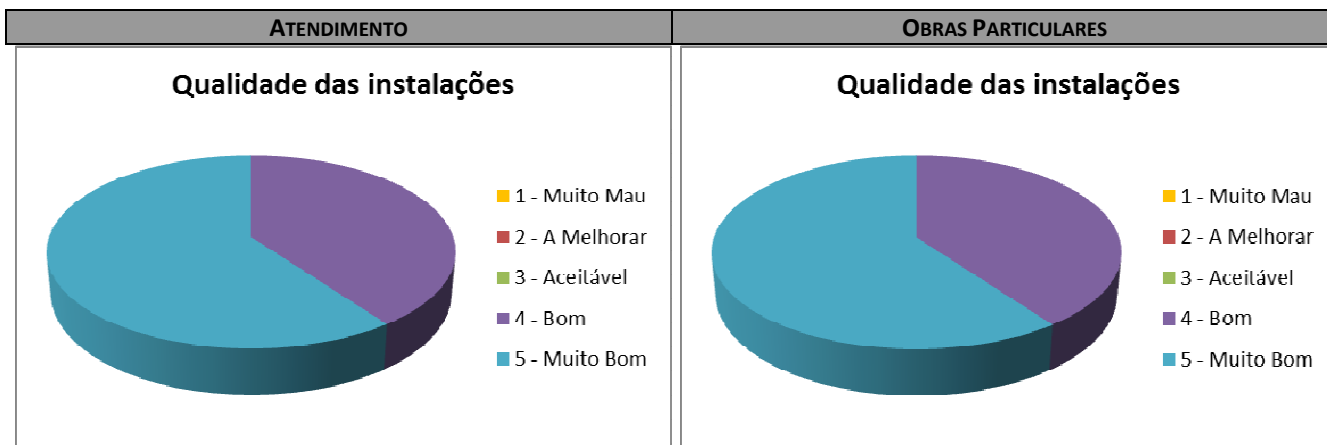
Passa-se, de seguida, a efectuar uma análise das respostas a cada critério de avaliação constante do questionário. Optou-se por apresentar graficamente apenas os resultados obtidos dos clientes/utentes com opinião”. Efectua-se, também, na medida do possível, uma análise comparativa face aos resultados obtidos em 2014.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO

Foram contabilizados 30 questionários, sendo os inquiridos constituídos de igual forma por pessoas do sexo masculino e do sexo feminino. A idade média dos inquiridos situa-se na faixa etária dos [35 – 60 anos]; possuindo habilitações literárias entre o 9º ano e o 12º ano e cursos superiores (Técnicos); sendo a totalidade dos inquiridos residentes no concelho. No tocante às profissões verifica-se que existe uma variedade enorme não sendo possível elaborar uma lista das mais frequentes.

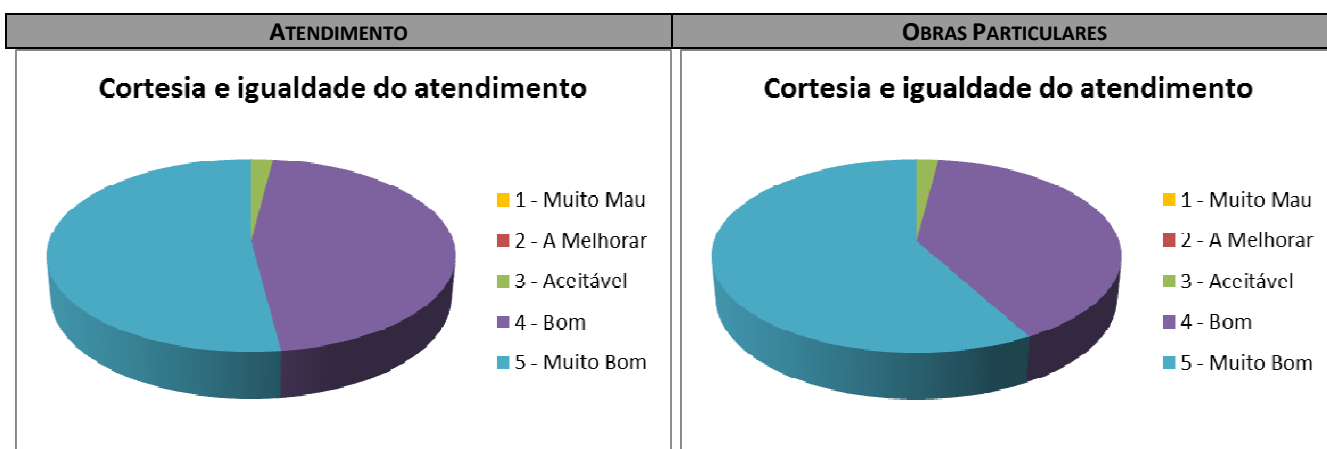
A totalidade dos inquiridos recorreu aos serviços de Atendimento (Balcão Único).

4.2 QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES



A **qualidade das instalações** registou 100% de respostas entre os níveis “Bom” e “Muito Bom”, sendo este um dos itens que atingiu a pontuação mais elevada ao nível da satisfação (em ambos os serviços). Facto que se deve ao investimento feito pela CMMD na melhoria das instalações de atendimento ao público em 2011.

4.3 CORTESIA E IGUALDADE DO ATENDIMENTO

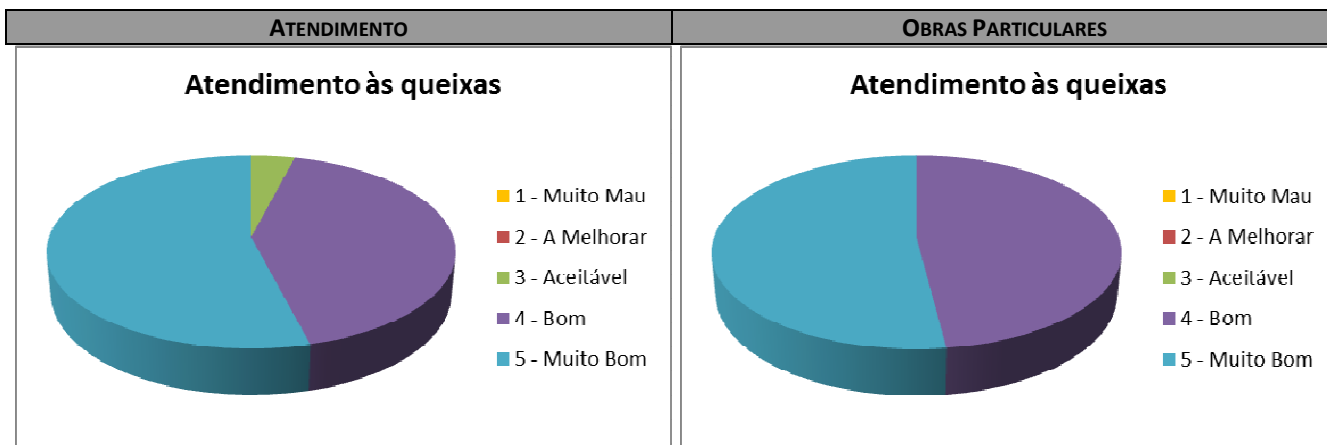


O segundo critério, referente à **cortesia e igualdade no atendimento**, obteve uma pontuação de 98% nos níveis de “Bom” e “Muito Bom”, sendo que 52% na secção do Atendimento e 58% na secção das Obras Particulares atribuíram uma classificação de “Muito Bom”.

Existiram melhorias significativas face ao relatório de 2013, demonstrando-se que a satisfação dos munícipes aumentou.

Estes valores são gratificantes e revelam que a aposta do executivo na existência de um atendimento especializado e acolhedor foi acertada.

4.4 ATENDIMENTO ÀS QUEIXAS

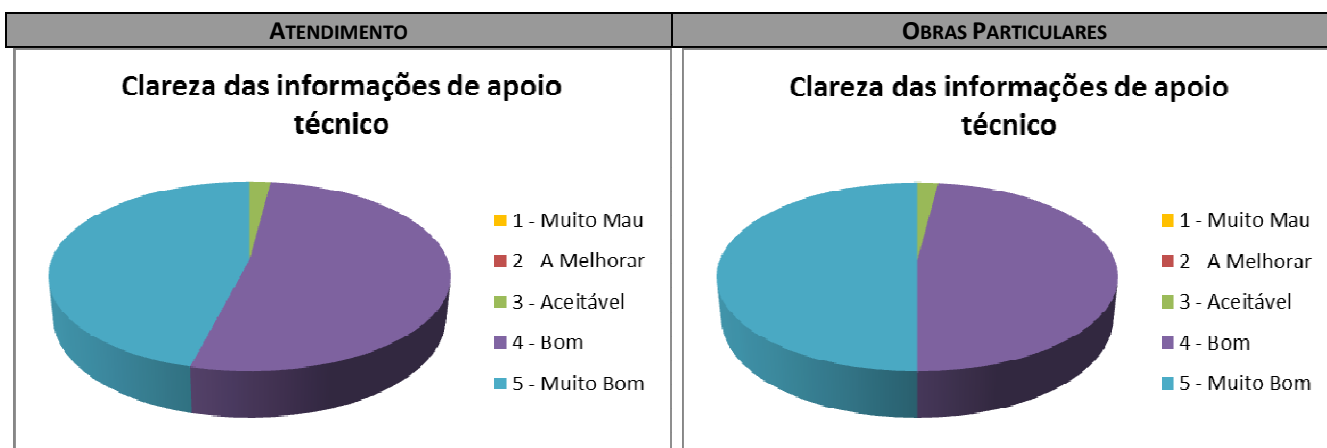


Quanto ao critério relativo ao **atendimento às queixas**, 96% das respostas situam-se entre o “Bom” e o “Muito Bom” na secção de Atendimento e 100% nas Obras Particulares.

Comparativamente a 2013 verifica-se uma estagnação na satisfação dos munícipes no que toca a este item, no entanto os valores já eram muito bons. Pensa-se que esta situação se deve ao facto de existirem mecanismos de qualidade que permitem uma melhor gestão das situações de queixa.

Face ao exposto, acredita-se que mantendo a recolha de opinião o presente critério aguentará a sua classificação.

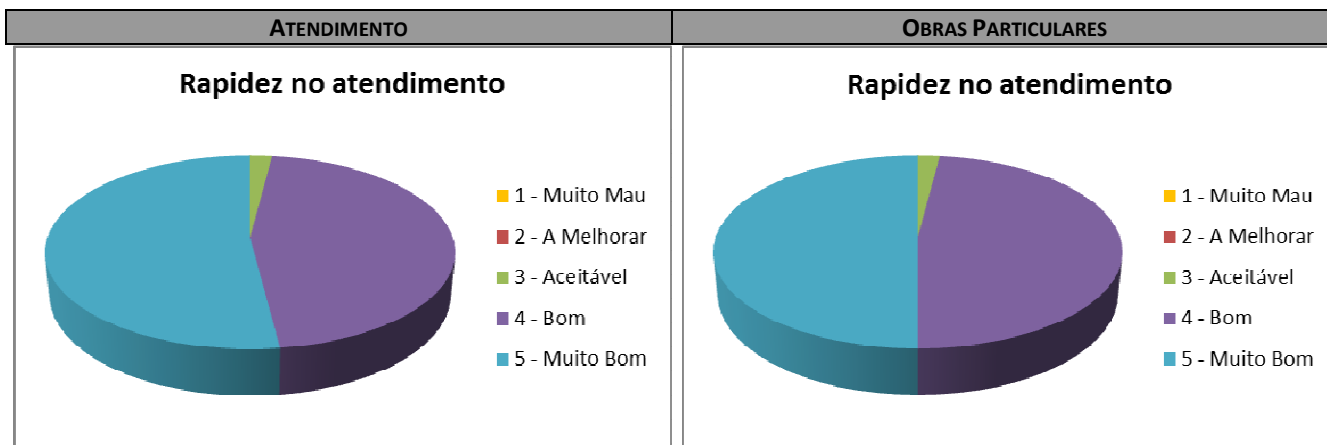
4.5 CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DE APOIO TÉCNICO



Registou-se que 52% dos inquiridos considera que a **clareza das informações de apoio técnico** no atendimento e obras particulares é “Bom” e 46% “Muito Bom”, mantendo-se o resultado global em 98% para os dois níveis de classificação, tanto na secção do Atendimento, como nas Obras Particulares.

Embora as respostas “Muito Bom” tenham subido ligeiramente em comparação com as respostas “Bom”, existindo desta forma uma melhoria notória. O aparecimento de nova legislação (p.e. o Licenciamento Zero) e alteração da existente (p.e. o REAI e REAP) pode explicar a existência de dúvidas no entendimento por parte dos munícipes e mesmo na explicação por parte dos funcionários.

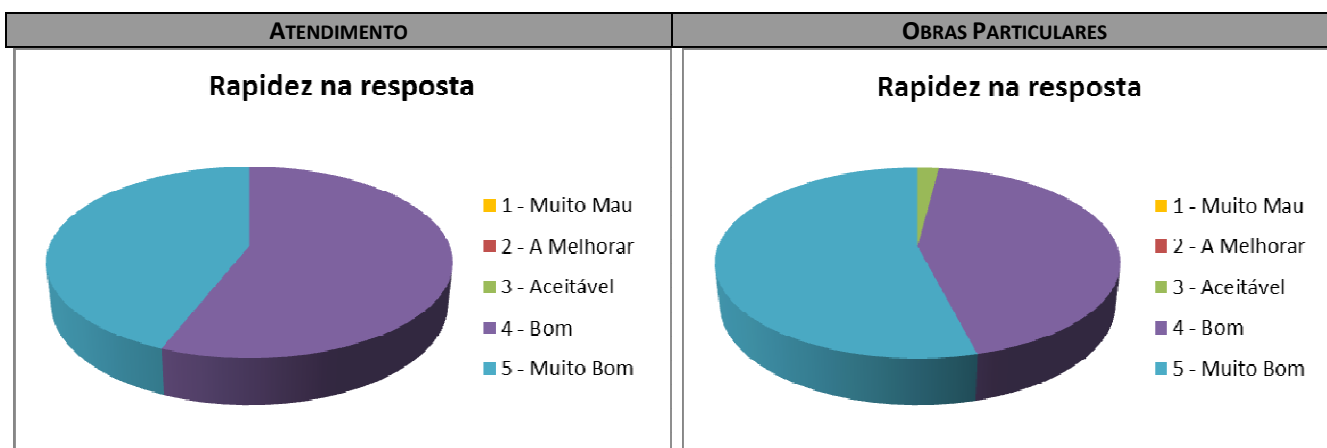
4.6 RAPIDEZ NO ATENDIMENTO



O presente indicador procurou aferir a **rapidez no atendimento**. Consta-se, pela análise dos gráficos supra, que 98% dos inquiridos atribui uma classificação entre “Bom” e “Muito Bom”.

Em 2014 a % de respostas ao nível de “A Melhorar” na secção de Atendimento e Obras Particulares foi nula, ficando o parâmetro de “Aceitável” em 2%, notando-se neste indicador uma melhoria significativa face aos valores de 2013. Verifica-se, assim, uma melhoria do indicador, podendo ser justificado com a diminuição do número de processos de obras devido à crise e ao maior esforço dos funcionários na melhoria deste aspeto no presente ano de 2014.

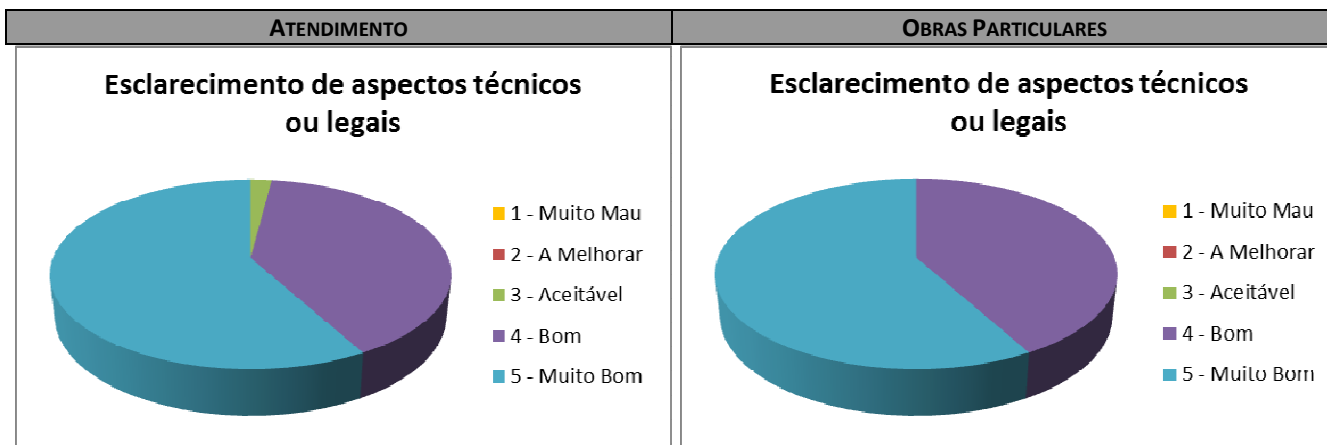
4.7 RAPIDEZ NA RESPOSTA



Pela análise dos dados verifica-se que 98% dos inquiridos considera a rapidez na resposta entre “Muito Bom” e “Bom” na secção de obras particulares.

Em 2013 existia uma % de respostas “A Melhorar” tanto no atendimento como nas obras particulares no entanto este ano deixaram de existir. Assim, em face ao exposto, podemos concluir que houve uma melhoria deste indicador talvez devido ao menor volume de processos, motivados pela crise, e ao maior esforço dos funcionários.

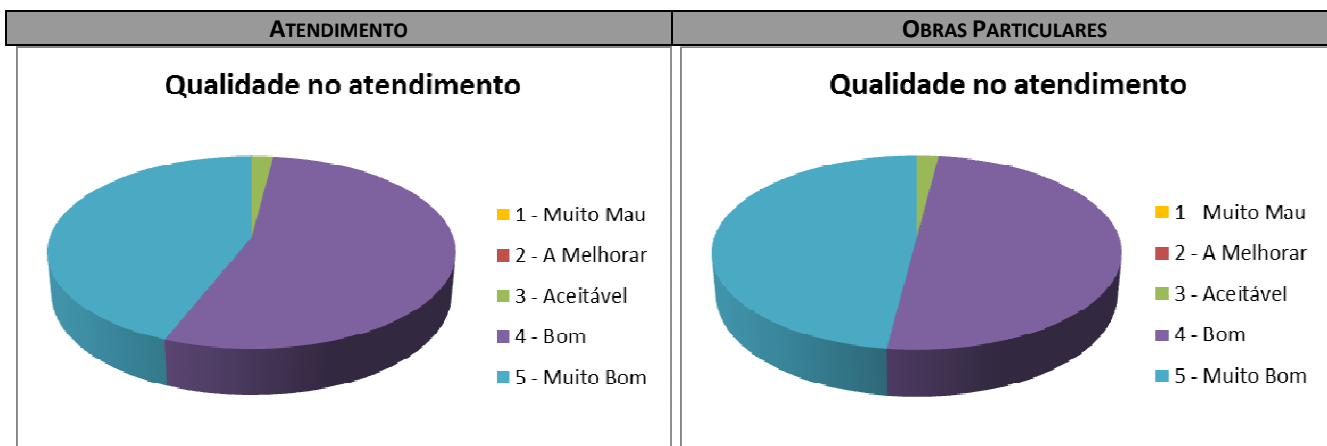
4.8 ESCLARECIMENTO DE ASPECTOS TÉCNICOS OU LEGAIS



No que toca ao **esclarecimento de aspectos técnicos ou legais** verifica-se que 98% das respostas se situa entre o “Muito Bom” e o “Bom” e que mais de 55% dos inquiridos avaliam este indicador como “Muito Bom”.

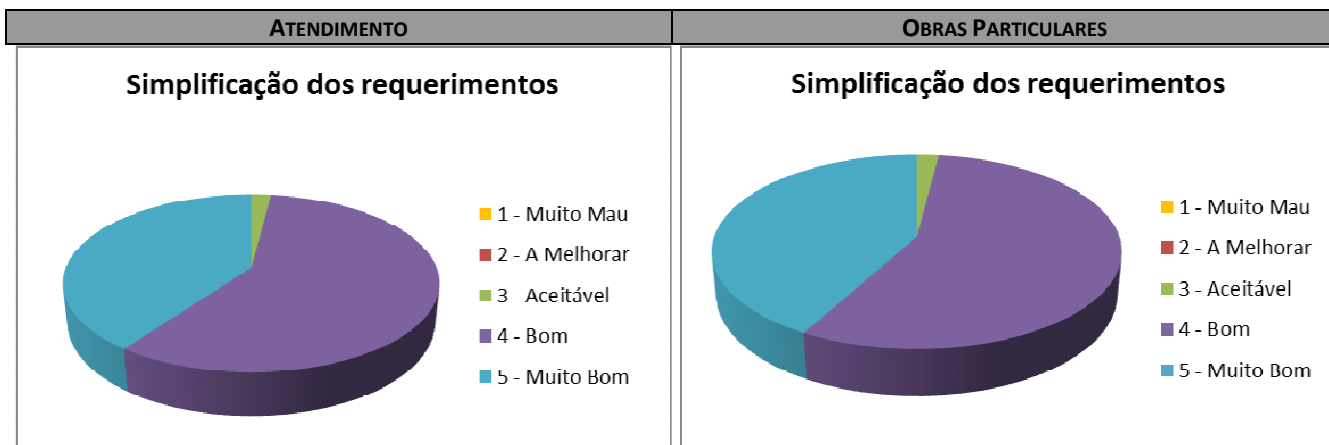
Em 2013 ainda existia uma percentagem de respostas “Aceitável” na secção de obras particulares mas em 2014 deixaram de existir. Também neste aspeto os resultados dos inquéritos fizeram com que os serviços se dedicassem mais no esclarecimento dos munícipes durante o presente ano.

4.9 QUALIDADE NO ATENDIMENTO



Do total da população inquirida, verifica-se que relativamente à **qualidade do atendimento** 98% das respostas se encontram entre o nível “Bom” e “Muito Bom”. No entanto, analisando o relatório de satisfação de 2013 verifica-se que a percentagem de “Muito Bom” aumentou significativamente. Tal facto, deve-se a melhoria constante que estamos a implementar nos serviços, tanto no Atendimento como nas Obras Particulares.

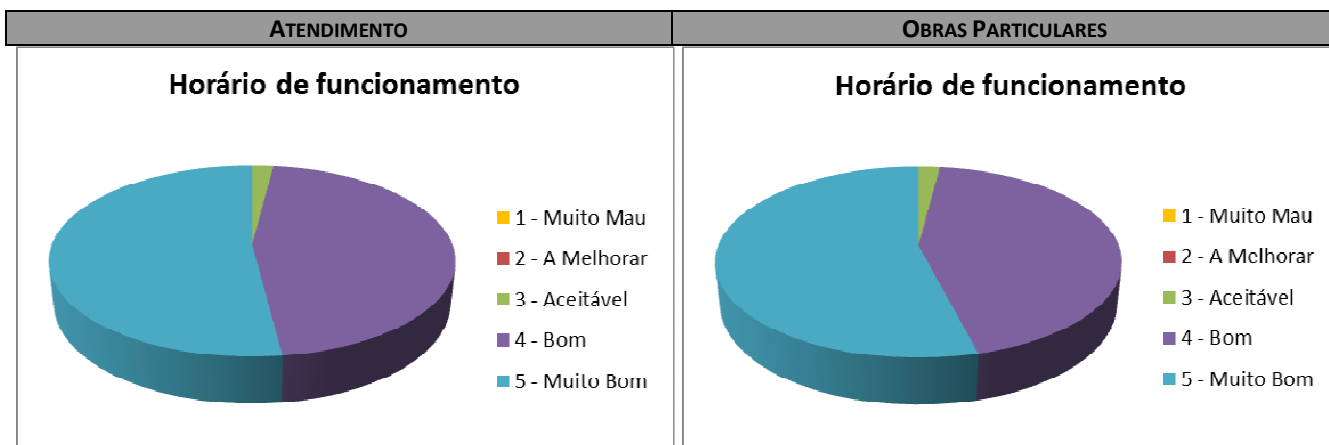
4.10 SIMPLIFICAÇÃO DOS REQUERIMENTOS



No que toca à **simplificação dos requerimentos** constata-se que 98% das respostas se situa entre o “Muito Bom” e “Bom”. Este indicador melhorou em relação ao ano de 2013 fruto de um grande esforço desenvolvido na uniformização de todos os requerimentos de todas as divisões.

Pese embora o anteriormente exposto, ainda existe, margem para melhorar. A CMMD está prestes a colocar on-line todos os requerimentos, o que fará com que este indicador tenha ainda melhores resultados no futuro.

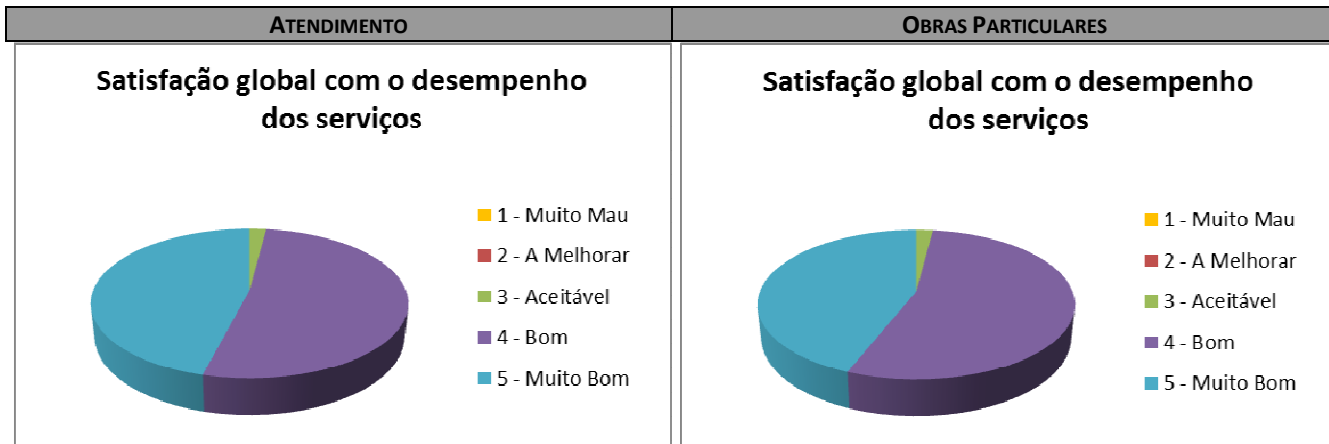
4.11 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO



Relativamente ao critério **horário de funcionamento** constata-se que 98% das respostas se situam entre “Muito Bom” e “Bom”.


Embora não tenham ocorrido alterações no horário de funcionamento em relação a 2013 os resultados do presente ano foram ligeiramente melhores. Tal fato pode dever-se à maior rapidez no atendimento, devido ao menor volume de processos de obras, que faz com que o horário existente seja agora suficiente.

4.12 SATISFAÇÃO GLOBAL COM O DESEMPENHO DOS SERVIÇOS



Relativamente à satisfação global com o desempenho dos serviços os resultados são bastante bons. No entanto, em relação a 2013, houve uma melhoria do nº de respostas “Muito Bom”, face as respostas “Bom”, mantendo-se a classificação de “Muito Bom” e “Bom”, nos 98% das respostas dos inquiridos.

Assim sendo a grande maioria dos inquiridos (98%) consideram que na globalidade os serviços são prestados com qualidade o que é positivo.

	GESTÃO, PLANEAMENTO E CONTROLO	Código: PG.01-IM.05.00
	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES	

5. CONCLUSÕES FINAIS

1) A média das respostas com pontuação 4 ou superior foi de 98%, atingindo-se os 100% em alguns parâmetros de avaliação, tendo a meta (75%) ficado superada por uma larga margem. Um resultado muito satisfatório.

2) Todos os critérios obtiveram como média das respostas com avaliação ≥ 4 ;

3) Pontos fortes do atendimento (questões pontuadas com 5 ou “Muito Bom” por mais de 50% dos inquiridos): Qualidade das Instalações (60%); Cortesia e igualdade no atendimento (52%); Atendimento às queixas (54%); Rapidez no atendimento (52%); Esclarecimento de aspectos técnicos ou legais (58%); Horário de funcionamento (52%).

Pontos fortes das obras particulares: Qualidade das Instalações (60%); Cortesia e igualdade no atendimento (58%); Atendimento às queixas (52%); Rapidez na resposta (54%); Esclarecimento de aspectos técnicos ou legais (58%); Horário de funcionamento (54%).

4) Pontos “menos fortes” (questões pontuadas abaixo de 4 “Bom superiores a 5%): Nada a assinalar

5) Em 2014 fruto da implementação do sistema de gestão da qualidade e depois da análise dos inquéritos realizados em 2014, foram obtidas melhorias face ao ano anterior, o que explica a não existência de pontos “menos fortes”.

6) Ações de melhoria decorrentes das conclusões apresentadas:

- a. Ação de formação aos colaboradores sobre – cortesia, empatia e receptividade;
- b. Simplificação de formulários;
- c. Desenvolvimento/Implementação de um GSP genérico para tratamento de solicitações/reclamações, de forma a permitir um maior controlo dos prazos por cada interveniente;
- d. Criação de novo folheto/cartaz informando os munícipes sobre a disponibilização dos Formulários/Informações;
- e. Incentivar/divulgar o munícipe/utente para o preenchimento on-line do questionário de satisfação, através da criação e afixação no serviço de atendimento de um cartaz e da colocação de frases incentivadoras nas facturas/ofícios.

6. RECOMENDAÇÕES

Recomenda-se que os resultados dos questionários sejam divulgados a todos os colaboradores e munícipes/utentes, nomeadamente através da intranet e do site do Município.

Miranda do Douro, 30 de Dezembro de 2014

Elaborado: António Picotês / Artur Nunes Data: 29.12.2014	Aprovado: Artur Nunes Data: 30.12.2014	Página 10 de 10
--	---	-----------------